

**BỘ Y TẾ**  
**BỆNH VIỆN ĐA LIỄU TW**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **97** /TB-BVDLTW

Hà Nội, ngày **07** tháng **02** năm 2022

V/v thông báo kết quả  
đánh giá chất lượng bệnh viện  
cuối năm 2021

Kính gửi: Các khoa, phòng, trung tâm

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

Căn cứ quyết định số 85/QĐ-BYT ngày 14/01/2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021;

Căn cứ Quyết định số 49/QĐ-BVDLTW ngày 17/01/2022 của Giám đốc bệnh viện về việc thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2021;

Thực hiện quy chế kiểm tra bệnh viện thường quy, các thành viên đoàn kiểm tra đã tiến hành rà soát, đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2021 từ ngày 19-24/01/2022, kết quả sau khi tổng hợp như sau:

**1. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2021**

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 78/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 94%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 313 (Có hệ số: 340)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 4.01

Kết quả chung chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
Số lượng tiêu chí đạt:	0	0	14	49	15	78
% tiêu chí đạt:	0	0	17,95	62,82	19,23	100

- So sánh với kết quả Bộ Y tế kiểm tra bệnh viện cuối năm 2020:

	BYT kiểm tra cuối năm 2020	BV kiểm tra cuối năm 2021
Điểm trung bình	<b>3,89</b>	<b>4.01</b>
Số tiêu chí mức 2	1	0
Số tiêu chí mức 3	24	14



	<b>BYT kiểm tra cuối năm 2020</b>	<b>BV kiểm tra cuối năm 2021</b>
Số tiêu chí mức 4	39	49
Số tiêu chí mức 5	14	15

## **2. Tóm tắt một số nội dung chính của hoạt động đánh giá chất lượng bệnh viện**

Kết quả tự chấm theo Bộ 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện của bệnh viện cuối năm 2021 cao hơn so với kết quả Bộ Y tế kiểm tra bệnh viện cuối năm 2020.

Số tiêu chí tăng điểm (25 tiêu chí), cụ thể: A1.1, A1.2, A1.3, A2.3, A2.4, A2.5, A3.1, A3.2, A4.1, A4.2, B3.2, B3.4, B4.2, C1.2, C2.1, C4.5, C7.2, C7.5, C10.2, D1.3, D2.1, D2.3, D2.4, D3.1.

Số tiêu chí giảm điểm (11 tiêu chí), cụ thể: B2.1, B2.3, C4.3, C4.6, C5.1, C5.2, C5.3, C5.4, C9.5, C10.1, D1.1.

## **3. Tự đánh giá các ưu điểm chính của bệnh viện**

+ Trong giai đoạn tình hình dịch bệnh phức tạp, bệnh viện luôn thực hiện nghiêm túc công tác sàng lọc, phân luồng người bệnh đến khám và điều trị, đảm bảo tuân thủ các biện pháp phòng ngừa lây nhiễm trong cơ sở y tế theo các quy định, chỉ đạo, hướng dẫn của BHYT. Trải qua nhiều đợt dịch phức tạp nhưng bệnh viện vẫn giữ vững đánh giá là bệnh viện an toàn phòng chống COVID, các trường hợp NVYT bị F0 đều được kiểm soát tốt, bệnh viện không bị phong tỏa.

+ Bệnh viện đã thực hiện các giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực cho NVYT: Tổ chức các đợt tiêm chủng vacxin phòng COVID-19, làm xét nghiệm kiểm tra thường quy, bảo hộ lao động,...

+ Ban lãnh đạo bệnh viện quan tâm và chăm lo cho đời sống của cán bộ nhân viên, đảm bảo toàn bộ nhân viên vẫn có thu nhập ổn định.

+ Bệnh viện hiện đang phối hợp cùng công ty phần mềm HIS nỗ lực từng bước triển khai bệnh án điện tử trong hoạt động khám chữa bệnh.

+ Các hoạt động truyền thông, các chương trình livestream trực tuyến, hội nghị và đào tạo online chia sẻ kiến thức chuyên ngành Da liễu được đẩy mạnh trong tình hình dịch phức tạp.

+ Mặc dù các hoạt động chất lượng gặp khó khăn do ảnh hưởng của dịch bệnh, bệnh viện vẫn duy trì điểm đánh giá chất lượng cuối năm 2021 tăng so với đánh giá của Đoàn kiểm tra BHYT cuối năm 2020.



#### **4. Tự đánh giá các nhược điểm, các vấn đề tồn tại của bệnh viện**

Diện tích bệnh viện nhỏ hẹp và cơ sở vật chất nhà Điều trị xuống cấp là nguyên nhân khiến nhiều tiêu chí bị giảm điểm, việc khởi công cải tạo nhà Điều trị là ưu tiên hàng đầu trong năm 2022.

Bệnh viện đang chuyển giao phần mềm khám chữa bệnh nên còn gặp nhiều vấn đề cần khắc phục, cần thời gian để hoàn thiện để đạt các tiêu mục về CNTT.

Dịch Covid cũng khiến một số hoạt động nghiên cứu khoa học, cải tiến chất lượng... bị hạn chế, không được triển khai đầy đủ.

#### **5. Xác định các vấn đề ưu tiên quản lý chất lượng**

Những vấn đề cần ưu tiên khắc phục của các khoa/phòng/trung tâm, giải pháp, lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng được gửi đính kèm theo thông báo.

Đề nghị các khoa/phòng nghiên cứu và ưu tiên thực hiện bổ sung bằng chứng đối với các tiêu mục theo mức điểm đã cam kết. Các vấn đề cần khắc phục trong năm 2022 cần được đưa vào kế hoạch cải tiến chất lượng của các khoa, phòng, trung tâm để triển khai thực hiện.

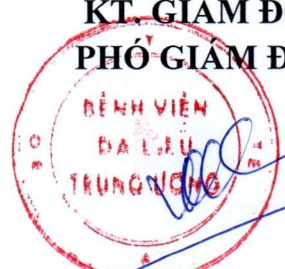
#### **6. Kết luận, cam kết của bệnh viện cải tiến chất lượng**

Bên cạnh công tác nâng cao chất lượng chuyên môn, cải tiến chất lượng cũng là một hoạt động góp phần không nhỏ hướng tới sự hài lòng của người bệnh và nâng tầm thương hiệu bệnh viện. Vì vậy, ban Lãnh đạo bệnh viện rất quan tâm và cam kết sẽ tiếp tục duy trì, phát huy các kết quả đã đạt được và tiếp tục triển khai các hoạt động cải tiến trong thời gian tới nhằm liên tục nâng cao chất lượng bệnh viện. *kl*

##### **Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc BV;
- Các khoa/phòng/trung tâm.
- Lưu QLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Hữu Sáu**





## CÁC TIÊU MỤC CẦN CẢI TIẾN SAU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN CUỐI NĂM 2021

(Đính kèm theo Thông báo số 97 /TB-BVDLTW ngày 07 /01/2022)

Tiêu chí	Tiêu mục chưa đạt	Lý do chưa đạt	Nội dung cần cải tiến /giải pháp	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian
A1.3	20. Có biểu đồ theo dõi thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh, được in và công khai tại khu khám bệnh (cập nhật theo tuần, tháng).	Chưa thực hiện tiêu mục	Có bảng thông tin biểu đồ theo dõi thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh cập nhật theo tuần	CNTT	QLCL	Năm 2022
A1.4	16. Có máy theo dõi liên tục cho người bệnh tối thiểu tại khoa cấp cứu, khoa hồi sức tích cực. 17. Bảo đảm có đủ máy thở cho người bệnh tại các giường bệnh điều trị tích cực khi có chỉ định sử dụng máy thở (không tính trường hợp thiên tai, thảm họa).	Chưa đạt do bệnh viện không có 2 khoa cấp cứu, khoa hồi sức tích cực	Thành viên phối hợp đoàn kiểm tra BHYT giải trình tình trạng BV không có khoa cấp cứu, khoa hồi sức tích cực.	?		Năm 2022
A1.6	10. Có phần mềm máy tính tự động chọn trình tự các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo phương án tối ưu, khoa học nhất cho người bệnh, giảm thời gian chờ đợi, tránh quá tải cục bộ tại các phòng cận lâm sàng. 11. Phần mềm tự điều tiết và phân bổ số lượng người bệnh cho các phòng xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo thuật toán hợp lý để giảm tối đa thời gian chờ đợi của người bệnh.	Phần mềm chưa điều tiết và phân bổ số lượng người bệnh đi thực hiện dịch vụ hợp lý, giảm tối đa thời gian chờ	Phòng CNTT + các khoa cận lâm sàng yêu cầu công ty HIS thực hiện	CNTT	Hai khoa xét nghiệm, CĐHA	Năm 2022
A2.5	7. Người đi xe lăn có thể tự đến được tất cả các khoa lâm sàng, cận lâm sàng.	Thang máy nhà điều trị hỏng, người đi xe lăn không thể đến khoa D2	Cải tạo nhà Điều trị	QTVT		Năm 2022



Tiêu chí	Tiêu mục chưa đạt	Lý do chưa đạt	Nội dung cần cải tiến /giải pháp	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian
A2.5	10. Có nhân viên phiên dịch cho người bệnh khiếm thính hoặc có phương án hợp tác, ký hợp đồng với người phiên dịch trong trường hợp có người bệnh khiếm thính đến khám, chữa bệnh.	Chưa thực hiện tiêu mục	Có phương án hợp tác, ký hợp đồng với người phiên dịch cho người bệnh khiếm thính	QLCL		Năm 2022
A4.3	16.Người bệnh khi nhập viện được cung cấp thẻ thông minh hoặc thẻ thanh toán điện tử (gọi chung là thẻ từ) dùng để lưu trữ các thông tin cá nhân, mã người bệnh, tình hình sử dụng dịch vụ cận lâm sàng, thuốc, vật tư... và chi phí điều trị. 17.Người bệnh được cung cấp một tài khoản ảo trong thẻ từ, được nộp tiền tạm ứng 1 lần khi nhập viện hoặc được “tín chấp” bằng số thẻ tín dụng của người bệnh hoặc người nhà người bệnh.	Chưa thực hiện tiêu mục	Liên hệ đơn vị phát hành thẻ thanh toán điện tử triển khai thực hiện tại BV, thẻ điện tử liên kết y bạ điện tử...	CNTT	TCKT	Năm 2022
B1.2	15. Có xây dựng thêm các chỉ số khác (phù hợp với đặc thù và khả năng của bệnh viện) để đo lường và theo dõi tình hình biến động nhân lực y tế.	Chưa thực hiện tiêu mục	Liên hệ Cục quản lý KCB để làm rõ tiêu mục	TCCB	QLCL	Năm 2022
B1.3	17. Mỗi năm có tiến hành đánh giá kết quả thực hiện công việc hàng năm của các vị trí việc làm và có bản báo cáo đánh giá. 18. Tiến hành chỉnh sửa, bổ sung các vị trí việc làm dựa trên kết quả đánh giá.	Chưa thực hiện tiêu mục	Phòng TCCB bổ sung đánh giá	TCCB		Năm 2022



<b>Tiêu chí</b>	<b>Tiêu mục chưa đạt</b>	<b>Lý do chưa đạt</b>	<b>Nội dung cần cải tiến /giải pháp</b>	<b>Đơn vị thực hiện</b>	<b>Đơn vị phối hợp</b>	<b>Thời gian</b>
B2.1	17.Có từ 30% nhân viên y tế trở lên được đào tạo liên tục ít nhất 12 tiết học trở lên trong năm.	Tỷ lệ nhân viên y tế trở lên được đào tạo liên tục ít nhất 12 tiết học trở lên trong năm đạt 26%	Phòng Đào tạo rà soát lại thông tin đào tạo liên tục của toàn bệnh viện để bổ sung	Đào tạo	Các khoa/phòng	Tháng 2/năm 2022
B2.3	18.Đề xuất giải pháp và áp dụng các kết quả đánh giá, nghiên cứu vào việc cải tiến chất lượng đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn.	Chưa thực hiện tiêu mục	Thực hiện đề án cải tiến chất lượng áp dụng các kết quả đánh giá, nghiên cứu vào việc cải tiến chất lượng đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn.	Đào tạo		Năm 2022
B3.4	17.Xây dựng các giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn. 18.Áp dụng các kết quả khảo sát và triển khai các giải pháp can thiệp vào việc cải tiến, tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế.	Chưa thực hiện tiêu mục	Tổng kết các giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực cho NVYT đã thực hiện: tổ chức tiêm chủng vacxin phòng Covid 19, làm xn kiểm tra thường quy,...	CĐBV	QLCL	Tháng 2/năm 2022
C2.1	22. Có đánh giá sơ bộ kết quả triển khai thí điểm bệnh án điện tử, xác định những khó khăn, bất cập cần khắc phục.	Cần bổ sung bằng chứng	KHTH bổ sung bằng chứng có đánh giá sơ bộ kết quả triển khai thí điểm BÀĐT	KHTH		Tháng 2/năm 2022
C2.2	16.Tiến hành đánh giá thực trạng việc quản lý hồ sơ bệnh án của bệnh viện và chỉ ra được những khó khăn, nhược điểm cần giải quyết. 17.Áp dụng kết quả đánh giá vào việc cải tiến chất lượng quản lý hồ sơ bệnh án.	Chưa thực hiện tiêu mục	KHTH thực hiện đề án CTCL trong năm 2022	KHTH		Năm 2022



Tiêu chí	Tiểu mục chưa đạt	Lý do chưa đạt	Nội dung cần cải tiến /giải pháp	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian
C3.1	17. Xây dựng các công cụ (như bảng kiểm, phần mềm tự động...) và phương pháp để tiến hành giám sát chất lượng số liệu theo định kỳ (hoặc đột xuất), bảo đảm độ tin cậy, trung thực của dữ liệu và giám sát chất lượng số liệu thường xuyên.	Chưa có các công cụ giám sát số liệu	Xây dựng các công cụ (như bảng kiểm, phần mềm tự động...) và phương pháp để tiến hành giám sát chất lượng số liệu theo định kỳ (hoặc đột xuất)	KHTH	CNTT	Năm 2022
C3.2	16. Có thiết kế phần mềm phân tích thông tin theo thời gian (một giai đoạn hoặc tại một thời điểm bất kỳ) và tự động đưa ra kết quả dưới dạng bảng, hình vẽ, biểu đồ hoặc các dạng hình ảnh khác.	Phần mềm chưa phân tích thông tin theo thời gian và đưa ra kết quả dưới dạng bảng biểu	Thiết kế phần mềm có khả năng phân tích thông tin theo yêu cầu	CNTT	QLCL, KHTH	Năm 2022
C3.2	18. Áp dụng y bạ điện tử cho người đến khám bệnh.	Bệnh viện chưa triển khai y bạ điện tử.	Áp dụng y bạ cho người bệnh đến khám tích hợp thẻ điện tử, app trên điện thoại,...	CNTT	QLCL	Năm 2022
C4.2	7. Có hệ thống khử khuẩn/tiệt khuẩn tập trung.	Chưa đạt tiêu mục	Triển khai hệ thống khử khuẩn/tiệt khuẩn tập trung khi cải tạo nhà Điều trị	KSNK	QTVT	Năm 2022
C4.3	13. Các vòi nước rửa tay dành cho nhân viên y tế tại các buồng thực hiện phẫu thuật, thủ thuật được thiết kế điều khiển bằng chân hoặc tự động	Chưa thực hiện được ở 2 khoa LASER, TBG	Bố trí vòi nước rửa tay như tiêu mục cho NVYT ở LASER, TBG	QTVT	LASER, TBG	Năm 2022
C4.6	11. Các chỉ tiêu đầu ra của nước thải đạt quy chuẩn về môi trường,	Cần bổ sung bằng chứng	Liên hệ BV Bạch Mai để xin thông tin chỉ tiêu đầu ra của nước thải.	KSNK		Năm 2022
C5.1	15. Tỷ lệ người bệnh chuyển tuyến những kỹ thuật thuộc nhóm 1 trong tổng số người bệnh chuyển tuyến giảm dần theo thời gian.	Chưa tổng hợp được do thay đổi phần mềm	KHTH nhờ CNTT hỗ trợ để lấy số liệu để tổng hợp	KHTH	CNTT	Năm 2022



Tiêu chí	Tiểu mục chưa đạt	Lý do chưa đạt	Nội dung cần cải tiến /giải pháp	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian
C5.2	9.Đã triển khai thử nghiệm từ 05 kỹ thuật tuyến trên trở lên (hoặc từ 05 kỹ thuật mới, hiện đại lần đầu tiên thực hiện tại bệnh viện trở lên)*.	Hiện tại mới triển khai được 2 KT mới: điều trị rụng tóc bằng RF+LED - TBG, điều trị hạt com = Vbeam của LASER	Bổ sung kỹ thuật mới	KHTH		Năm 2022
C5.3	15.Công bố báo cáo về việc tuân thủ các quy trình kỹ thuật cho nhân viên (trong đó có tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật của từng khoa lâm sàng) bằng các hình thức như bản tin nội bộ, gửi báo cáo, thư điện tử....	Chưa thực hiện tiểu mục	KHTH bổ sung báo cáo	KHTH		Năm 2022
C5.5	11. Thực hiện giám sát việc tuân thủ chỉ định cận lâm sàng, kê đơn của các bệnh án cho ít nhất 05 bệnh bằng phần mềm tin học.	Chưa thực hiện được tiểu mục	Triển khai Bệnh án điện tử	CNTT	KHTH	Năm 2022
C5.5	12. Phần mềm tin học có khả năng sàng lọc các bệnh án bất thường.	Phần mềm của bệnh viện chưa đạt	Phần mềm khám chữa bệnh có khả năng sàng lọc các bệnh án bất thường.	CNTT	KHTH	Năm 2022
C7.2	19.Khu nhà ăn bố trí riêng biệt với khu khám và điều trị.	Chưa đạt tiểu mục	Hoàn thiện xây sửa khu nhà bếp, bổ sung lưới chắn 1 số khu vực	DDTC		Năm 2022
C8.2	19.Có ít nhất một phòng hoặc đơn vị xét nghiệm trong các lĩnh vực hóa sinh, huyết học, vi sinh đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (trương đương hoặc cao hơn).	Chưa đạt tiểu mục	TCKT đang dự thảo hợp đồng?	XNHH	TCKT	Năm 2022
C9.6	13.Sử dụng kết quả phân tích, đánh giá sử dụng thuốc ABC/VEN cho việc cải tiến chất lượng xây dựng danh mục thuốc bệnh viện, quản lý và cung ứng thuốc.	Chưa thực hiện tiểu mục	Bổ sung trong báo cáo tổng kết hàng năm	Dược		Năm 2022



Tiêu chí	Tiểu mục chưa đạt	Lý do chưa đạt	Nội dung cần cải tiến /giải pháp	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian
C10.2	9. Có ít nhất 01 sáng kiến hoặc giải pháp mới về CTCL khám, chữa bệnh dựa trên nghiên cứu; được đăng ký bản quyền sở hữu trí tuệ. 10. Có báo cáo đánh giá hiệu quả việc áp dụng các sáng kiến hoặc giải pháp mới và khắc phục các nhược điểm (nếu có), liên tục CTCL dựa trên các bằng chứng khoa học.	Chưa thực hiện tiểu mục	Có ít nhất 1 sáng kiến hoặc giải pháp mới về cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh Đăng ký bản quyền sáng kiến Có báo cáo đánh giá hiệu quả áp dụng sáng kiến	NCKH, TNLS	Các khoa, phòng, trung tâm	Năm 2022
D2.1	5.Có hệ thống chuông hoặc đèn báo đầu giường tại toàn bộ các giường bệnh cấp cứu và các giường có người bệnh chăm sóc cấp I.	Các khoa điều trị nội trú không chuyên người bệnh có diễn tiến cấp I sang giường có hệ thống chuông hoặc đèn báo, một số giường chăm sóc bệnh nhân cấp I chưa có hệ thống chuông/đèn báo	Các khoa có BN chăm sóc cấp I cần chuyển sang giường có hệ thống chuông/đèn báo. Khoa PT bổ sung hệ thống chuông/đèn báo cho giường bn chăm sóc cấp I	D2,D3, PTTM, LASER	QTVT	Năm 2022
D2.2	17.Áp dụng công nghệ thông tin để xây dựng hệ thống ghi nhận và quản lý các sự cố y khoa bằng phần mềm điện tử. 18.Phần mềm công nghệ thông tin tự động phân tích và chiết xuất kết quả dưới dạng hình vẽ, biểu đồ... các sự cố y khoa đã xảy ra theo địa điểm, thời gian, tần suất... xảy ra.	Chưa có phần mềm ghi nhận sự cố y khoa	Hoàn thiện phần mềm báo cáo sự cố y khoa	QLCL	CNTT	Năm 2022



Tiêu chí	Tiêu mục chưa đạt	Lý do chưa đạt	Nội dung cần cải tiến /giải pháp	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian
D2.3	18.Khắc phục đầy đủ, không để lặp lại các sự cố y khoa do “lỗi hệ thống” đã được phát hiện. 19.Triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng, hạn chế không lặp lại các sự cố y khoa tương tự.	Chưa thực hiện tiêu mục	Thực hiện đề án khắc phục các sự cố y khoa do “lỗi hệ thống” thường xuyên lặp lại	QLCL		Năm 2022
D2.4	12.Tất cả người bệnh được cung cấp mã số/mã vạch duy nhất trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện để bảo đảm không nhầm lẫn người bệnh khi cung cấp dịch vụ.	Trên phiếu y lệnh còn nhiều mã	Phần mềm thống nhất 1 mã số/mã vạch duy nhất trên tờ phiếu y lệnh cho người bệnh	CNTT	KHTH + QLCL	Năm 2022